# 品質マニュアル【1.4版】

適用規格《JIS Q9001：2008》

≪本社≫　〒901-2215
所在地：沖縄県宜野湾市真栄原 1-9-20
TEL　：098-898-2383　　FAX　：098-898-7811

承認者：　代表取締役社長　　　　　　仲地　政和
承認日：2012年6月1日

作成者：　ISO 事務局　　　　　　　　仲地　昭二
作成日：2012月6月1日

※　管理責任者の許可無く持出し・複製、禁止

方針

## 品質方針

- ✧　安全第一（整理・整頓）
- ✧　技術の向上（人材育成）
- ✧　堅実・誠実（信用）

当社は、上記の方針により業務を行い、常に顧客満足を追求する事を全社員で共通認識する。

2010年4月1日
前田建設　株式会社

代表取締役社長　仲地　政和

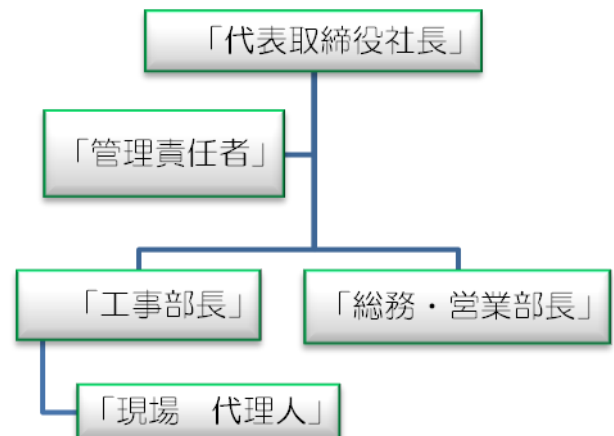
組織図　「付表１：組織図・会議体」

**【社長】**
業務最終責任者・資源の提供
マニュアル承認・方針・目標の設定

**【管理責任者】**
QMS運用・管理
内部監査の管理・社長への報告

**【工事部長】**
部の業務管理、手順書等の整備
社内教育、訓練の管理
是正・予防・不適合処置の管理、パトロール管理

**【総務部長】**
顧客とのやり取り・各種、書類・文書等の維持管理
営業・契約の管理・社内教育・訓練の管理

**【代理人】**
現場の業務・安全・進捗管理・進捗・品質管理・現場での教育・訓練の管理

会議体

| 会議体 | 内容 | 日時 |
|---|---|---|
| 全体会議<br>（MR会議） | 目標の進捗・管理、実行予算<br>パトロール（内部監査）状況<br>今月の予定、教育・訓練の予定・結果 | 毎月（決算時：年間総括）<br>第１土曜日<br>PM16：00 |

# 改定履歴

| 版番号 | 制定・改訂<br>年　月　日 | 改訂箇所 | 内　容（理　由） |
|---|---|---|---|
| 初版<br>1.0 版 | 2010 年<br>4 月 1 日 | 制　　定 | ISO9001 新規取得の為 |
| 1.1 版 | 2010 年<br>6 月 21 日 | 赤字訂正 | 誤字修正 |
| 1.2 版 | 2010 年<br>8 月 17 日 | 赤字訂正 | 業務との整合性確保のため |
| 1.3 版 | 2010 年<br>10 月 1 日 | 赤字訂正 | 管理責任者変更及び<br>業務との整合性確保のため |
| 1.4 版 | 2011 年<br>6 月 1 日 | 赤字訂正 | 審査での指摘事項 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

# 目　次

適用範囲

- 業務：建築工事・土木工事の施工
  「建設業許可」沖縄県知事許可（特・般）第８１９号（種類は許可証参照）
- 年度：７月～翌年６月末日（６月決算）
- 規格：表紙に記載
- 除外：（７．３　設計・開発）設計図書は顧客支給の為、業務が存在しない。又、除外することで組織の能力や製品・サービスに及ぼす影響がない。
- 要員：全社員及び業務に関連する協力業者

用語解説及び定義

ISO の用語に関しては、表紙記載規格の用語解説による
（但し、当社「土木・建設業務」特有の意味に用いる用語は以下に記載する）

- 最高責任者・代表取締役
- 購入品・・・外部から調達する「製品、機器類、下請け」等
- 管責・・・・・ISO の維持管理者（社長の任命による)、規格で言う「品質管理責任者」
- 全体会議・・規格で言う「マネジメント・レビュー」
- 顧客情報・・製品要求、顧客要求、規制要求事項を記述した文書
- 担当者　・・顧客とのやり取り、製品を作成する人員
- ５W1H　・・Who 誰が、What 何を、When いつ、Where 何処で、Why なぜ、How どうやって

一般要求事項（４．１）

当社が提供する「製品・サービス」が ISO・顧客要求事項に適合する事を確実にする為に本マニュアルを作成する。また、有効に活用する為、以下の改善活動を行う。

1. 業務に必要な「５W1H」及び適用範囲を記載する。（上記：適用範囲参照）
2. 業務の順序及び相互関係を「プロセスフローチャート」で明確にする。
3. 業務を効果的に実行・管理する為の判断基準・方法を文書類「手順」に明記する。
4. 業務運営及び監視の為に必要な資源・情報を常に利用出来る様にする。
5. 上記の運用を監視、測定、分析する為に「内部監査」「全体会議」を行う。
6. アウトソースしたプロセスは、7.4.1 購買プロセスに準じて管理する。

**参照文書　「別表１：プロセスフローチャート」「付表１：組織図・会議体」**
**「付表２：文書体系図」**

文書管理及び記録管理（４．２．１～４．２．４）

当社の品質文書は、以下の通り（４．２．１）　「付表２：文書体系図」

| 文書名 | 内容 | 作成 | 承認(確認) |
|---|---|---|---|
| マニュアル（一次） | 方針・目標を含む文書 | 事務局（管責） | 社長 |
| 規定・様式（二次） | 業務（規格）上要求される文書 | 〃 | 管責 |
| 施工計画・要領（三次） | 当社が必要と判断した文書類（チェックリスト、議事録）等 | 部長（担当） | 部長（担当） |
| 記録（品質記録） | 業務（法令）上必要な記録<br>規格・自社基準の適合性を証明する記録 | 〃 | 〃 |

※当社の業務に関わる要員は、上記の文書類を効果的に運用・実施する事。

品質マニュアル（４．２．２）

本マニュアルは、以下の項目を含んで作成し、維持する

1. 適用範囲、「文書化された手順」等の参照先（P5：適用範囲）
2. 業務プロセスと相互関係に関する記述（別表１：プロセスフローチャート）
3. 「文書化された手順」は次項目にて記述する

文書管理（４．２．３）**「手順」**　**「５W1H の適用」**

「文書化した手順」は項目毎に**「手順」**と記載する。但し、記録は次項目にて記述する。文書の管理手順は、以下の通り

1. 文書は、発効前に適切性を確認し、文書毎に定められた確認者・承認者がそれぞれ承認する。又、必要に応じて見直し、再発行時も同様とする。
   「付表：２文書体系図」参照
2. 改時の変更箇所は、赤字で表示する。
3. 当社の文書を電子化する場合、当社 HP（又はサーバー）でマニュアル、記録、外部文書を対象とする。管理手順は「記録一覧」による。
4. 文書類は、読み易く容易に検索・識別出来る様に整理整頓（背表紙・インデックス・見出し付け・・等）する。
5. 廃止文書の誤使用を防ぐ為、何らかの目的で保管する場合は「旧版」等の表示をする。各部長は年度末に文書に関して必要・改善・廃棄の「是非」を確認して、処置の内容を「会議議事録」へ記載する。
6. 外部文書「電子データ」は当社 HP にて管責が管理する。紙ベースは総務部が「文書管理台帳」で管理し、配布・廃棄は「会議議事録」へ記載して管理する。

記録管理（４．２．４）「手順」　「５W1H の適用」

当社は、要求事項の適合性及び、業務の効果的運用を実証する為に記録の識別、保管、保護方法の管理を以下に規定する。

1. 記録の、作成・保管・保管期間について「記録一覧表」で明確にする。
2. 記録は、読み易く容易に検索・識別出来る様に整理整頓（背表紙・インデックス・見出し付け等）する。
3. 各部長・担当者は、年度末に記録の整理を行い（法規制・要求が有る場合を除き）部長判断にて廃棄・保存とする。処置の内容は「会議議事録」へ記載する事。
4. 竣工書類を顧客が必要とする場合は、当社が必要と判断する記録はコピー等で管理する。引渡しの記録も同様。

**参照文書　「文書管理台帳」「会議議事録」「QMS 記録一覧」**

**経営者の責任（５．１～５．６）**

コミットメント（５．１）宣言

社長は、業務の構築・運用にあたり、以下の項目を行う。

1. 法令・規制要求事項及び顧客要求事項を満たす事の重要性を社員・協力業者に周知させる為に、毎月全体会議を主催する。
2. 品質方針・全社目標を年度初めに見直し、必要に応じて再設定する。
3. MR 会議（経営層による見直し）を全体会議にて実施する。（５．６参照）
4. 必要な経営資源「人・物・資金・情報」を確実に提供する。（６．１参照）

顧客重視（５．２）

社長は、製品に適用される「法令・規制要求事項」を考慮した上で、顧客の期待や市場のニーズを把握し、確実に顧客満足を達成する為に「品質方針・目標」の見直しを適宜行う。（７．２．１及び８．２．１参照）

品質方針（５．３）

社長は、業務の最高責任者として、当社の顧客の期待と高い信頼を得て満足感を与える製品を提供する為に、方針を示す。（方針はマニュアルＰ２）

※ 各部署、各現場事務所へ「方針」を掲示する。
※ 年度末に見直しの検討を行い、必要に応じて改定する。

計画（５．４）

品質目標（５．４．１）

1. 社長は、年度初め及び各現場着手前に各部（現場）の「品質目標（施工計画・実行予算)」を確認（承認）する。また、必要に応じて変更・是正を指示する。（７．１a　参照）
2. 目標・実行予算は「品質方針」に整合している事。

業務の計画（５．４．２）

社長は、品質方針・目標が全社員に理解され、実施される為に以下を行う。

1. ①　全体会議、朝礼等を通し、品質方針・目標、顧客重視、法令順守の周知を行う。
   ②　目標・実行予算等の監視・測定及び達成度の判定は、全体会議（毎月）にて検討を行い、必要があれば見直す。
2. 組織に変更があった場合は、完全に整っている状態を維持する。

**参照文書　「施工計画書」「実行予算」「会議議事録」**

責任・権限及びコミュニケーション（５．５）

当社の業務・活動に関わる組織並びに主要な責任・権限を以下に示す。

- 「付表１：組織図・会議体」（マニュアル P2 参照）
- 「付表３：業務役割分担表」（次ページ参照）

管理責任者（５．５．２）（以下、管　責）

管責は当社、企画開発部長がその業務を兼任する。

1. 業務のプロセスを確立し、維持する事を確実にする責任。
2. 業務の実施状況・改善の必要性を含め、社長へ報告する責任。
3. 組織全体にわたって、顧客要求事項に対する理解を深める責任。
4. 内部監査を含む業務の維持管理及び外部機関との折衝を行う権限。

「付表３：業務役割分担表」　　　　凡例：●＝主管部門　　○＝関連部門

| 規格 | 品質マニュアル項目 | 社長 | 管責 | 工事部 | 代理人 | 総務部 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 一般要求事項 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 4.2.3 | 文書管理 | ○ | ○ | ○ | ○ | ● |
| 4.2.4 | 記録管理 | ○ | ○ | ○ | ○ | ● |
| 5 | 経営者の責任 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5.4 | 品質目標・計画 | ○ | ○ | ● | ● | ● |
| 6 | 資源の運用管理 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6.2 | 教育・訓練 | ○ | ○ | ● | ○ | ○ |
| 6.3 | 施設・設備の管理 | ○ | ○ | ○ | ● | ○ |
| 6.4 | 作業環境 | ○ | ○ | ○ | ● | ○ |
| 7 | 工　事 | ○ | ○ | ● | ○ | ○ |
| 7.1 | 施工計画 | | | ● | ● | |
| 7.2 | 営　業 | ○ | | ○ | ○ | ● |
| 7.3 | 設　計・開　発 | — | — | — | — | — |
| 7.4 | 購　買 | | | ○ | ● | ○ |
| 7.5 | 施　工 | | | ○ | ● | |
| 7.6 | 測定機器の管理 | | | ● | ○ | |
| 7.7 | 段階確認・検査(8.2.4) | | | ○ | ● | |
| 8 | 仕事の評価と改善活動 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 8.2.1 | 顧客満足の調査 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 8.2.2 | 内部監査 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 8.2.3 | プロセスの監視 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 8.3 | 不適合品の処理 | | ● | ○ | ● | ○ |
| 8.4 | データ分析 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 8.5 | 改善活動 | ○ | ● | ○ | ○ | ○ |

組織内のコミュニケーション（５．５．３）

当社は、業務のプロセスとその有効性に関し、全体会議にて各階層・各部門に対して効果的なコミュニケーションをとる。　各現場は、「日報・協議簿」等に記載する事。

- 記録は「会議議事録」へ記載する。
- 詳細は「マニュアル P2 参照」

マネジメント・レビュー「全体会議」（５．６）

社長は、業務が継続して適切、かつ効果的に運用される事を確実にする為に、毎月「全体会議」を実施して、業務の見直しを行う。

会議にて検討する項目「インプット情報」（５．６．１）

1. 内部・外部監査の結果（8.2.2参照）
2. 顧客からの情報「苦情・表彰・意見・提案」（7.5.1、8.2.1参照）
3. 施工の適切性及び施工物の適合性「顧客満足・法規制含む」（8.2.3参照）
4. 不適合・是正・予防処置の実施状況（8.3、8.5.2、8.5.3参照）
5. 前回迄の会議の結果「指示・是正」に対する実施状況（5.6参照）
6. 業務に影響を及ぼす可能性のある変更「人事、新規事業、法改正」
7. 目標の達成度及び変更の必要性、改善提案

会議にて決定・指示・処置をする項目「アウトプット情報」（５．６．２）

1. 業務や施工に関する有効性の改善提案「工期、人事異動、教育」
2. 顧客要求に適合する、製品（施工）サービスの改善点
3. 資源の必要性「教育訓練・人員補充・資金・設備・作業環境」等の提供
4. （５．６．１）で検討した情報の処置（是正・指示）

**参照文書　「履行報告」「工事月報」「会議議事録」「内部監査の結果」「各種検査結果」**

## 資源の運用管理（６．１～６．４）

当社は、以下の項目で必要な資源を明確にして提供する。

1. 業務を実施し、有効性を継続的に改善する為の資源（人・物・資金・情報）
2. 顧客要求事項、顧客満足の向上に必要な人材・設備・作業環境

人的資源（６．２）

1. 業務に必要な力量を「有資格者一覧」「教育訓練記録」「コリンズ登録」「作業員名簿」等で明確にして、必要な力量を持つ者を作業に従事させる。

2. 当社は、教育訓練について以下を実施する。
   ①各部長は、年度末に「有資格者一覧」を更新して、業務に必要な教育訓練の「計画・力量（能力）」を明確にする。各現場は代理人が「施工計画書」で明確にする（安全管理・作業員名簿・施工体制台帳　等）
   ②各部長（代理人）は、業務の重要性・目標達成の為の自覚を、総ての要員（協力業者）に自覚させる為、毎月の会議（工程会議等）にて伝達を行う。又、必要な力量が取得できるよう教育・訓練を実施する。（CPD）等
   ③教育訓練の実施内容に付いては、会議等で、内容を評価して効果の有無を部門長が判断し講習会記録へ記載する。CPD の有効性は、終了証などで確認する。
   評価の結果は「有資格者一覧」へ記録する。（現場は作業日報・安全会議記録 等に記載）
   ④各部長は、効果の有無を検討して「再教育・異動」等の処置を行う事。

3. 記録は、総務部にて維持管理する。現場毎の記録は、代理人が管理する。

業務・施工に必要な備品・設備「インフラ」（６．３）

当社は、仕事に必要な以下の施設・設備・資材・機材・支援業務等を提供する。

1. 社屋、作業所、仮説設備・携帯電話・社用車・重機・工事車両・測定機器
2. PC・ソフトウェアー・情報システム・（警備・誘導等は外部委託もある。）

※現場は、「施工計画書」（使用資材・機械・実行予算）等に明記する。

作業環境（６．４）

当社は、施工要求事項への適合性を達成する為に、現場及び事務所の整理整頓・働きやすい作業環境を提供する。各現場では「施工計画書」（事務所見取図、施工個所）で明確にする。

管理する箇所

事務所：倉庫・「照明、空調、OA 機器の活用、配置（整理整頓）」
現　場：「熱射病対策（日除け、休憩所）」生コン打接時の雨除け、セキュリティー等

**製品実現（７．１～７．６）**

施工計画（７．１）

当社は、施工実現の為に必要な工程を以下のように計画する。その計画は当社業務に整合が取れた状態で構築する。（４．１マニュアル P5 参照）

「付表：４」施工計画一覧

<table>
<tr><th>工事金額（概算）</th><th>官庁</th><th>民間</th></tr>
<tr><td>２０００万円以上</td><td rowspan="3">設計図書（顧客支給）<br>施工計画書<br>実行予算<br>工程表<br>（文書の作成基準は、顧客指示による。）</td><td rowspan="2">設計図（顧客支給）<br>実行予算書<br>工程表</td></tr>
<tr><td>１００万円以上<br>２０００万円未満</td></tr>
<tr><td>１００万円未満</td><td>見積書（内訳書）</td></tr>
</table>

1. 個別工事の計画書（実行予算）承認は、社長（役員）とする。
2. 個別工事の品質目標は「設計図書、特記仕様書、共通仕様書、施工図」等による。また、施工毎に個別のレベル（工期・検証・合否判定基準）を設定する事がある。施工に関する要求事項は「７．２顧客関連プロセス」にて記述する。
3. 工事の内容、含まれる工種、作成する文書、必要な施工体制、使用する設備・機械等は「施工計画書」及び「７．５施工及びサービス提供」による。
4. 業務及び施工物が要求事項を満たしている事を確実にする為に「４．２．４記録管理」により、必要な記録を管理する。

**参照文書：「見積書」「実行予算」「施工計画書」**

顧客関連「営業」プロセス（７．２）

施工関連の要求事項の明確化（７．２．１）

各部長は、顧客のニーズと期待を明確にする為、以下を文書化する。

※ 引き渡し後の活動は「契約書・注文書」並びに「プロセスフローチャート」による。

1. 顧客の要求事項は設計図書（図面・仕様書）による。
2. 顧客との約束（書面・口頭）はないが、当然実施する「安全対策、現場査証、メンテナンス・会計検査立会」への配慮を行う。（暗黙の了解事項）
3. 建築基準法、消防法等、関連法規を確認し遵守する。「道路使用許可、赤土条例」等
4. 図面・設計図書には、明記されていない「資材・施工・規格値」「当社が必要と判断した内容・VE 提案」等、当社からも積極的に提案を行う。

**参照文書：「契約書・注文書」「施工計画書」「見積書・協議簿」**

施工関連の要求事項の確認（７．２．２）

当社は、受注前に施工条件やメンテナンス等の要求を確認して記録を管理する

1. 顧客要求の明確化の為「見積書」「実行予算」等を作成する。
2. 担当者は「見積書・実行予算」と相違が有れば、契約前に確認して顧客の了解を得る。また、当社からの質問（提案・VE）事項が有れば見積書・メール及び設計図書に追記して記録を残し、協力業者へ確実に伝達する。
3. 設計変更があった場合は、工事打合せ簿による協議を作成、提出し、顧客と協議を行う。
4. 見積等の内容（納期・資格者「コリンズ」・材料）で受注が可能か確認する。（見積依頼）

**参照文書：「見積書」「メール（質疑書）」「実行予算」**

顧客との対応（７．２．３）　**「５W1H の適用」**

当社は、顧客との効果的なコミュニケーションを図る為に下記項目を実施する。

1. 施工（製品・サービス）・HP・カタログ（施工例）・工事経歴・実績（コリンズ登録）等の情報提供
2. 見積書・打合せ・契約書（変更含む）FAX 受信等による文書類の作成。
3. 苦情を含む顧客からの情報（工事成績・感謝状・クレーム・FAX）等の社内共有

**参照文書：「見積書」「メール（質疑書）」「実行予算」**

設計・開発（７．３）・・・・・・・・**「適用除外」**・・・・・・・・・・・

購買品（下請け委託）プロセス（７．４．１）

工事部長（代理人）は、施工毎の購入品（下請け業務含む）が顧客要求「設計図書・仕様書」等に整合している事を確実にする為「協力会社名簿」に記載のある業者へ「設計図書・仕様書・データ・CD」等の写しを貸し出して見積を依頼する。

1. 新規で採用する場合、資格者・業務実績・見積金額等を確認し採用する。社長又は顧客の要求が有る場合は「契約（業務）」が履行できる事（納期・教育訓練の証拠）等を確認し採用する。

2. 代理人は、施工後に全体会議等で、施工の良し悪し、工程管理、手順への参加等で協力会社を評価し、会議議事録へ記録を残す。

3. 部長は、「協力会社名簿」記載の業者を継続取引と評価した際は、名簿をそのままとし、問題のあった業者のみ詳細を書き込み「協力会社名簿」より削除する。

**参照文書：「見積書」「協力会社名簿」「会議議事録」**

購買品情報（下請け・施工発注の詳細）（７．４．２）

代理人は、発注時に「見積依頼」「設計図書」等で以下の情報を協力会社へ伝達する。

- 購入品の規格値・施工条件・工程・及び設備の承認要求「特記仕様書・図面」等
- 作業者に対する資格・適格・工期条件「コリンズ・経歴書・工事実績」等
- 当社業務に関する遵守事項「校正証明・自主検査記録」等

**参照文書：「見積書依頼」「発注書」「注文書・契約書」**

購買（発注）品の検証（７．４．３）

購入品の受入検査記録「納品書・伝票・日報」等は工事部（代理人）が管理する事。

1. 代理人（担当者）は購入品が発注条件（契約書・注文書）に適合している事を検証する為に受入検査を実施する。受入検査が完了するまでは、購入品の使用又は施工を行わない。
2. 代理人（担当者）は、緊急で搬入品を「受入検査前に」使用する場合、それらが不適合と判明した時に早急に回収及び交換が可能なように識別する（マーカー・図面へ記入）等
3. 外注した施工の検証は「７．５．１施工管理」「８．２．４製品監視及び測定」による。検査に合格しないものは、手直しを指示し再検査を行う。

代理人（担当者）は、当社又は顧客が購入先で購入品を検証する場合、検証の要領及び出荷許可の方法を「契約書」「注文書」「特記仕様書」等

**参照文書：「工事日報」「各種検査記録」「伝票・注文書・契約書」**

施工管理（７．５．１）

代理人（担当者）は、以下により施工方法や引渡し後の活動を明確にして管理する。「施工計画書を（７．１）により作成する」

1. 製品特性を規定した情報「設計図書及び施工計画書」
2. 必要に応じ、法規制・規格値・QMS に関連する手順が利用できる。「作業手順・共通仕様書」
3. 適切な設備を使用する。「６．３、６．４　P11 参照」
4. 適切な測定機器を利用・使用している。「校正証明・設計図書」
5. 規定された監視・測定を実施している。「施工計画書、日報」
6. 次工程・顧客への引渡し及び引渡し後のプロセス活動。「注文書・契約書」
7. 小規模工事の場合は工事規模に見合った管理を行う。

**参照文書：「設計図書」「共通仕様書」「施工計画書・工程表」「校正証明」**

製品及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認（７．５．２）

施工の良し悪しが段階確認や検査で確認出来ない工種については、事前に施工条件が適切かどうかを確認する。当社の場合、鉄骨溶接、ガス圧接、コンクリートの打設等に適用する。これらの工程について以下の適用できるものを実施する。

１．　工程が正しいかどうかの確認及び承認の為の基準。
２．　必要な設備を使っているかの確認、作業要員の資格の必要性などの確認。
３．　作業標準や手順の適用。
４．　上記の記録を保管する。（必要な場合には妥当性の再確認を行う）

識別・トレーサビリティー（７．５．３）
識別（見分け）

資材の受入から施工、引渡しに至る全段階において、不良品・不具合品を誤使用や、施工不良個所を残して引渡しされないように「施工計画書・図面・工程表」で確認する。

1. 施工物の識別
   - 工事件名、工事個所、看板等で識別する。
2. 部材・資材の識別
   - 使用個所の識別はラベル、マーク等で識別する。
   - 不良品・不具合品の識別　購入品の不良品・不具合品はラベル、マーク、配置等で識別する。
   - 不良品は返品・交換を基本とするが、即返品出来ない場合は配置・カラーコーン等で識別し、一時保管する事がある。
3. 検査の状態は、各種検査記録により「未検査・検査済み」の識別を行う。

トレーサビリティー（工事履歴）

受入から引渡し迄の工事履歴は以下のいずれかの書類で行う。
「付表：５」トレーサビリティー一覧

| | |
|---|---|
| 顧客要求事項 | ･特記仕様書、設計図書、協議簿 |
| 見積内容 | ･見積書、実行予算、図面、工程表 |
| 契約 | ･注文書、契約書、伝票 |
| 購買 | ･納品書、伝票、注文書、ミルシート |
| 施工管理 | ･実行予算、工程表、施工計画書 |
| 段階確認 | ･各　工程検査、社内最終検査、パトロール |
| 不良品・不適合 | ･伝票写し、各　検査記録、不適合・是正・予防報告（顧客様式有） |

顧客所有物（７．５．４）

1. 代理人は、顧客所有物（顧客支給品）等、必要に応じて施工計画に内容を記入する。
2. 担当者は受入れにあたり適合品かどうか確認して「日報・協議簿」等に記載する。
3. 顧客所有物はラベル、マーク等で識別し、取扱い・保管・養生を確実に行い、劣化・破損・損傷・紛失のないように管理する。
4. 工事担当者は、不具合または数量不足等が発見された場合、顧客と協議し、対策を決定して実施する。処置の内容は「日報・協議（打合せ）簿」等に記載する。

製品の保存・管理（７．５．５）

代理人（担当者）は、着工から引渡し迄の間、製品を適合した状態で保存する。この保存には「識別、取扱い、保管、養生」の工程を含む。保存は「資材」にも適用する。上記の内容は「施工計画書」へ記載する。

**参照文書：「日報」「協議簿」「施工計画書」「工程管理（写真）」**

測定機器の管理（７．６）

代理人は、施工に必要な「検査・測定項目」及び「測定機器」を「施工計画書」で明確にする。

当社が使用する測定機器は以下の通り　　　　　「付表：６」使用測定機器一覧

| 測定機器 | 機械番号 | 校正基準・精度 | 現況 |
|---|---|---|---|
| レベル | — | 日本測量機器工業会（JSIMA）基準による | 自社 |
| トランシット | — | 同上 | 自社 |
| 巻尺 | — | JIS　１級表示 | 自社 |

※ 但し特殊機器の場合は個別工事毎の「施工計画書」へ記載する。

当社は、測量業務の製品要求事項への適合を証明する為に、以下の検査・測定の確認・管理を行い、必要な記録を保持する。（４．２．４参照）

① 総務部は毎年６月に機器の校正の状態を貼付のシールなどで確認し「測定機器管理台帳」に登録する。
② 測定機器は、５年に１回、基準機器を校正して記録「校正証明書」を保管する。その他の測定機器が必要な場合は、資格者が基準機器に照らし合わせて校正を行う。
③ 校正は外注とし、国家計量標準による校正を行う。（標準がない場合、検証に用いた記録を保管する事）
④ 工事担当者は測定機器を所定のケースに入れて運搬・保管を行い、精度に悪影響がないように取り扱う。外部への持ち出しは、管理台帳へ記入。返却時も同様とする。
⑤ 担当者は、測定機器を使用前に点検し、正常である事を確認後、日報等へ記載して使用する。（各機器の「取扱説明書・仕様前点検」を参照）又、現場から返却された機器は点検（外注）して返却とする。

**測定・分析及び改善（業務の評価）活動（８．１～８．５）**
評価の計画管理（８．１）

当社（担当者）は、以下の項目で監視・測定・分析及び改善計画を実行する。

1. 施工物の品質を証明する為「施工計画」「共通仕様書」による検証
2. 会社の仕組みをQMSに適合させる為「内部監査・パトロール」の実施
3. 施工方法、業務の流れを改善する為「全体会議」の実施

上記の結果（入札結果、工期、実行予算の履行結果、）をグラフ等で分析して今後の課題・検討項目として改善する。

**参照文書：「履行報告（工事月報）」「不適合・是正・予防報告書」**

監視及び測定（８．２）
顧客満足の調査（８．２．１）

顧客満足の調査は、次の情報で把握する

- 工事別評価点（工事成績評定通知）
- 評価点が出ない場合は、完成検査の「手直し（竣工書類含む）」件数・項目
- 表彰、クレーム「不適合・是正・予防報告書（顧客様式の場合有り）」

上記のデータは、管責が分析して全体会議（MR）への検討項目として社長・社員へ周知する。また、それらの情報を顧客満足の向上に活用する。

**参照文書：「会議議事録」「工事成績評定通知」「不適合・是正・予防報告書」**

内部監査（８．２．２）**「手順」**

責任者　　：総合責任者は管責

監査員　　：各部長又は、有資格者（内部監査員講習受講者）「有資格者一覧」参照

頻　度　　：年１回、原則決算月（現場は毎月パトロール）にて実施

範囲・基準：各部・現場「役割・責任分担表」による。

目　的：

各部目標「施工計画（7.1 参照）」会社のルールに沿って業務をしているか

ISO 規格に適合しているか、施工品質・業務の質の向上に結びついているか等

審査内容：「会議議事録（検討項目）」による。

「監査手順」

① 管責は、毎年（決算時）チェックリストの内容を更新する。内容は、業務の活動状況・重要性・前回までの監査結果を考慮する事。現場のチェックリストは部長（代理人）が現場毎に「パトロールチェックリスト」を使用。

※ 現場は特記仕様書をチェックリストとして活用してもよい。

※ 民間や 100 万円未満の小さな工事などは、引渡し前の社内検査などで実施する。

② 管責は「有資格者一覧」から監査員を選定する。現場は部長が選定する。

③ 監査員は、計画に基づいた日程で（現場パトロール）チェック項目の聞き取り・文書・記録チェックを行い、チェックリストへ記載する。「現場はパトロールチェックリスト」へ記載する。不適合が発見された時は「不適合・是正・予防報告書（現場パトロール是正報告）」へ処置の完了迄の内容を記載して、管責へ報告する。

※ 不適合の内容は、10 万円以上の損失・是正しないとクレームにつながる場合・その他、社長からの指示があれば発行する。問題が小さい場合は「会議議事録」へ記載して完了する事もある。

④ 管責は、内容を次回「全体会議」にて報告する。

⑤ 記録は所定の期間保管する。（4.2.4 参照）

**参照文書：「会議議事録」「パトロール報告」「不適合・是正・予防報告書」**

プロセス（施工・営業・業務のやり方）の監視（８．２．３）

① 各部門（現場）の目標（実行予算）達成状況、業務の実施状況及び問題点と対策を全体会議にてチェックする。検討内容は「会議議事録」参照
② 現場は、工程（工事部）会議にて部長が確認する。
③ 業務の適切性は、（全体会議・内部監査・パトロール）にて確認する。
④ 問題（手戻り・手出し・検討事項）が発生した場合は「不適合・是正・予防報告書」へ記載して記録を保管する。（8.3 次ページ参照）

**参照文書：「会議議事録」「パトロール報告」「不適合・是正・予防報告書」**

製品の（段階検査・確認）監視及び測定（８．２．４）

当社（代理人）は、施工物が顧客要求（製品要求）を満たしている事を確実にする為に「受入検査、工程内検査、完成検査」を行う。
また、当社は下記「施工計画書」項目が完了しない限り製品の引渡しを行わない。但し、顧客又はそれに準ずる権限を持つ者、かつ社長の承認が有ればその限りではない。
受入検査は（7.4.3 参照）

1. 責任者：
   - 工程内検査＝代理人
   - 完成検査＝工事部長

2. 工程内検査：
   - 「施工計画書」「特記仕様書」により必要な検査・確認を行う。
   - 検査の合否判定基準は「施工計画書」「特記仕様書」「共通仕様書」等による

3. 完成検査：
   - 工事部長は「特記仕様書・施工プロセスチェックリスト」にて完成検査を実施する。但し、小規模工事（概ね 500 万円未満）の場合は、工事部長が指名した者が実施する場合がある。（有資格者一覧参照）
   - 工事部長は「特記仕様書・施工プロセスチェックリスト」へチェック・是正した内容を確認後「日時・サイン」をして管責・社長へ報告する。最終的に社長（代行役員）の承認が得られれば引渡しの許可を行う。
   - 完成検査の記録は所定の期間保管する。

4. 顧客検査：
   - 顧客による検査の指摘が有った場合は「打合せ（協議簿）簿、工事日報等」へ指摘・是正内容を記載して工事部長へ報告する。

5. 検査の手直し及び再検査の処置
   - 検査の手直し（是正）及び再検査の処置は「8.3 次項目」による。

**参照文書：「施工計画書」「特記仕様書・施工プロセスチェックリスト」**
**「打合せ簿（協議簿）」、「工事日報」など**

施工（製品）不良・不具合の管理（８．３）**「手順」**

1. 責任者：現場「代理人」

   管責及び各部長（代理人）は、不具合の有る資材が誤使用又は施工不良個所を残して引渡しされる事が無いように、それらをマーキング等で識別し、管理する。

2. 処置の内容：代理人は以下の処置を行う。

   - 受入資材、顧客支給品の不良品は返品又は廃棄とする。
     （即返品が不可能な場合は、配置個所の変更等で識別する。）
   - 施工中の指摘事項、検査による不具合は手直しを行う。
   - 完全には治らなくても、修理をして工事部長と顧客の許可を得る「特別採用」
   - 是正後は再検査を行う

3. 記録の管理：

- 資材　・・・・・・・・「工事（作業）日報」
- 顧客支給品　・・・・「協議簿（打合せ簿）」
- 施工中の指摘事項・・「協議簿（打合せ簿）」
- 工程内検査　・・・・「段階検査記録（写真・立会記録）」
- 完成検査　・・・・・「社内検査の記録」
- 顧客による検査・・・「竣工検査記録（立会検査記録）」
- 引渡し後・・・・・・「不適合・是正・予防報告書」

不良品・不具合及び特別採用の処置の記録は上記の記録を所定の期間保管する（4．2．4参照）

データ分析（8．4）

当社（管責）は、業務が上手く機能している事を証明する及び改善個所（目標の見直し・設定）を見つける為に、以下のデータ分析を行う。

- 顧客情報（工事別評価点の詳細、受注・失注評価「落札率」、是正報告）等
- 検査等の指摘・是正（納品書、各種検査記録、予防処置の結果）等
- 協力会社評価の結果　（見積書）等
- 目標の達成状況・教育訓練の実施状況（内部監査の結果、教育訓練記録）等

上記の分析は、グラフや表などを用いて社長へ報告し、以下の項目へ活用する。

- 顧客満足・施工物の品質向上
- 業務手順・仕様の改善
- 協力会社の指導・改善
- 不具合の発生の予防処置

改善活動（８．５）

継続的改善（８．５．１）

当社は、より良い施工が出来る様に、仕事のやり方を継続して改善する。その為に「方針・目標、内部監査、データ分析、是正・予防処置、MR（全体会議)」を活用する

是正処置（８．５．２）<u>「手順」</u>（業務不具合の管理（8.3））

管責（各部長）は、発生した不適合（クレーム、検査の不合格、手戻り・手出し（１０万円以上)、工期遅れ、事故、業務の不具合）等が二度と起こらない様に是正処置（原因を消す事）の手順を以下に規定する。

1. 管責（各部長）は、全体会議の内容で、業務（手戻り・手出し・無理・無駄・むら）等の改善が必要と判断した場合は「不適合・是正・予防報告書」へ記載する。

※ 現場は、毎月部長がパトロールを実施して代理人が指摘事項を「パトロール記録」へ記載して会議にて報告する事。

2. 上記の内容は、全体会議にて報告して情報の社内共有及び社長への報告を行う。

記録は所定の期間保管する。（4.2.4 参照）

予防処置（８．５．３）<u>「手順」</u>

管責（各部長）は、潜在する不適合（クレーム、検査の不合格、手戻り・手出し（１０万円以上)、工期遅れ、事故、業務の不具合）等を未然に防ぐために予防処置（原因を消す事）の手順を以下に規定する。

1. 管責（各部長）は、全体会議の内容で、業務（手戻り・手出し・無理・無駄・むら）等の改善が必要と判断した場合は「不適合・是正・予防報告書」へ記載する。

   現場の予防処置は、施工計画書の文書「環境対策」「安全対策」「創意工夫」等で文書化する。

2. 上記の内容は、全体会議にて報告して情報の社内共有及び社長への報告を行う。

記録は所定の期間保管する。（4.2.4 参照）

**参照文書：「不適合・是正・予防報告書」「パトロール実施記録（現場)」**

**「施工計画書」**

以上